Persbericht 31 mei 2021

Fysieke dienstverlening bij invullen aangifte personenbelasting noodzakelijk

“**De belastingdiensten moeten opnieuw werk maken van lokale zitdagen om mensen te helpen bij het invullen van hun aangiften.” Dat vragen Samenlevingsopbouw, OKRA, Belgisch Netwerk Armoedebestrijding, CAW Groep, NEOS vzw, Netwerk Tegen Armoede, Vlaamse Ouderenraad, Vlaamse Actieve Senioren, Vlaams ABVV, Welzijnsschakels en Welzijnszorg. Ze merken dagelijks dat het digitale en telefonische hulpaanbod van de belastingdienst onvoldoende is. Voor vele mensen is de materie gewoonweg te complex.**

Gedurende de pandemie zijn de meeste inloopcentra, buurthuizen en ouderenverenigingen open gebleven. “Onze medewerkers wilden koste wat kost niemand in de steek laten en hebben daarom op coronaveilige wijze hun aanbod aangepast aan de noden van hun bezoekers”, legt Sofie Sas van Samenlevingsopbouw uit. “De laatste tijd zien ze, net als vorig jaar, meer mensen die met hun belastingaangifte worstelen.” Sociaal werkers, medewerkers van sociale diensten en vrijwilligers doen wat ze kunnen om het gat dat de overheid laat vallen, dicht te rijden, maar hebben niet altijd de expertise om mensen correct verder te helpen.

Mensen willen hun belastingen correct indienen

Wat in de praktijk opvalt, is dat mensen erg gemotiveerd zijn om hun belastingaangifte correct in te vullen. “Mensen willen hun belastingbrief correct indienen”, weet Sas, “Uit burgerplicht, maar ook omdat ze de sancties vrezen. Ouderen of mensen in armoede kunnen het zich niet permitteren om boetes te moeten betalen, of belastingteruggaven te mislopen waar ze mogelijk wel recht op hebben.” In normale tijden wenden ze zich voor advies en ondersteuning naar hun belastingkantoor, maar nu deze dicht zijn zoeken ze elders hulp. Zo komen ze in onder meer in buurtwerkingen, ouderen- of armoedeverenigingen, maar daar hebben de medewerkers niet altijd de expertise om hen correct verder te helpen. Het behoort niet tot hun standaard takenpakket Dat zorgt voor veel stress, zowel bij de bezoekers als bij de professionals. Ook de vakbonden en mutualiteiten krijgen veel vragen naar ondersteuning bij het invullen van de aangiften.

Te moeilijk

Door COVID zijn de aangifteformulieren nog complexer geworden. Nogal wat mensen hebben een andere inkomenssituatie dan de voorbije jaren doordat ze in 2020 tijdelijk werkloos waren of hun job zelfs volledig kwijtgeraakt zijn. Bovendien bevatten de aangiften veel minder vooraf ingevulde vakken omdat het geautomatiseerd systeem in het verleden veel fouten opleverde. Dat alles maakt het digitaal invullen van je belastingen een zeer moeilijke opgave zeker als je laaggeletterd bent of niet goed met een computer overweg kan.

Mensen die vorig jaar hun aangifte hebben geraadpleegd online of het mailplatform E-box van de overheid hebben geactiveerd, krijgen automatisch een elektronisch belastingaangifte toegestuurd. Delphine Schedin, stafmedewerker pensioendienst van OKRA: “ We ontvangen veel bezorgdheden over het uitblijven van de papieren aangifte. Mensen hebben vorig jaar in extremis hulp ingeschakeld om de aangifte elektronisch in te vullen. Nu zijn ze verplicht om opnieuw hulp te zoeken om het aanslagbiljet te kunnen raadplegen. Veel mensen die geen papieren aangifte krijgen, maar dit wel verwachten zullen hun vereenvoudigde aangiftes niet controleren en automatisch laten goedkeuren.

Het moet makkelijker zijn voor mensen om een papieren belastingaangifte te ontvangen, onafhankelijk hun digitale vaardigheden. Eenzelfde digidwang is ook te merken bij de fiscale pensioenfiches, die worden enkel nog uitzonderlijk per post toegestuurd."

De belastingdiensten zorgen wel voor telefonische ondersteuning. "Maar we merken dat deze aanpak onvoldoende is," legt Sas uit. "Telefonische en digitale ondersteuning werkt bij een groot deel van de bevolking maar niet voor iedereen. Mensen in een kwetsbare positie, zoals ouderen, laaggeletterden of anderstaligen, kan je veel beter helpen met een fysieke dienstverlening." Net daarom dat ook de VVSG recent nog pleitte voor een dienstverlening vanuit Financiën zoals voor de pandemie.

Wat na Corona?

Nu de vaccinatiecampagne op volle toeren draait, kijken de sociale organisaties ook naar het post-coronatijdperk. Ze vrezen dat de fysieke dienstverlening na de pandemie niet heropgestart zal worden. "Dat zou een drama zijn. Mensen in een kwetsbare positie zullen er de dupe van zijn. We zijn absoluut niet tegen digitalisering maar ervaren vandaag dat deze niet voor iedereen werkt en er dus mensen uit de boot vallen," geeft Sas aan.

Organiseer lokale zitdagen

Voor nu hopen de organisaties dat de FOD Financiën de nodige maatregelen treft opdat iedereen op een comfortabele manier zijn aangifte kan doen. Ze willen dat de overheid het ook voor mensen in een kwetsbare positie mogelijk maakt om hun belastingen correct te betalen. Hiervoor doen deze concrete aanbeveling die zo snel mogelijk opgevolgd dient te worden:

> Maak het voor maatschappelijk kwetsbare groepen mogelijk om op lokale zitdagen ---zoals voorheen- fysiek hulp te krijgen bij het invullen van hun belastingaangifte.
> Een fysieke afspraak moet op eenvoudig verzoek mogelijk zijn. Deze optie moet duidelijk gecommuniceerd worden naar de burgers én naar middenveldorganisaties.

Ondertekenaars

Belgisch Netwerk Armoedebestrijding, CAW Groep, OKRA, NEOS vzw, Netwerk Tegen Armoede, Samenlevingsopbouw, Vlaams ABVV, Vlaamse Actieve Senioren, Vlaamse Ouderenraad, Welzijnsschakels vzw en Welzijnszorg vzw